



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

El Indecopi le brinda cinco importantes recomendaciones a las personas que han planificado viajar en fiestas de Navidad y Año Nuevo

Debido a las fiestas de Navidad y Año Nuevo muchas personas deciden viajar a diferentes lugares y por distintos medios de transporte, por lo que el Indecopi, en su calidad de autoridad nacional de protección del consumidor, brinda importantes recomendaciones a los ciudadanos. La institución ha elaborado un vídeo en el que explica con claridad los principales derechos de los usuarios de este servicio <https://www.youtube.com/watch?v=3o9q2Dtny5M>.

El servicio de transporte terrestre interprovincial se encuentra regulado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), quien da las autorizaciones de ruta; mientras que las municipalidades distritales y provinciales otorgan las licencias de funcionamiento para instalar agencias y terminales terrestres. Por su parte, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), vela por la seguridad y la calidad de los servicios en favor de los usuarios.

El Indecopi interviene cuando se afectan los derechos de los consumidores de este tipo de servicios. Por ello, siga las siguientes recomendaciones cuando viaje en un bus interprovincial.

1. **Viaje con formales.** Contrate siempre con empresas formales y exija su boleto de viaje, este le servirá como constancia ante cualquier problema que surja con el servicio.
2. **Revise su boleto de viaje.** Asegúrese que su boleto tenga esta información: número de asiento asignado, día y hora del servicio, precio, razón social o denominación del transportista, RUC de la empresa, número de certificado de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (Afocat). De ocurrir algún accidente, la empresa debe activar el certificado de seguro respectivo.
3. **Pida su *ticket* de equipaje.** Si lleva equipaje en bodega, debe exigir un ticket que acredite la entrega de este. Así podrá presentar un reclamo en caso de pérdida. Declare siempre si lleva objetos de valor dentro de su equipaje.
4. **Exija seguridad.** Las empresas no pueden ni deben recoger pasajeros en ruta o paraderos no autorizados.
5. **Cambios en sus pasajes.** Usted tiene derecho a endosar o postergar sus pasajes sin restricción alguna, con una anticipación no menor a 24 horas antes de la fecha y hora del viaje.

Recuerde que, como consumidores, tenemos derechos que deben ser respetados por los proveedores, como, por ejemplo:

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

- Ser informados de manera oportuna, suficiente, veraz y accesible para tomar una decisión de consumo adecuada.
- Recibir productos y servicios idóneos, es decir, que lo adquirido guarde relación directa con lo ofrecido, además de cumplir con las funciones para las que fue elaborada.

En ese sentido, cuando nuestros derechos no son respetados, existen diferentes medios para presentar reclamos:

Libro de Reclamaciones del proveedor: Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendarios.

En caso el proveedor no conteste en este plazo, puede enviar la Hoja de Reclamación al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.

‘Reclama Virtual’ del Indecopi emplea, un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi: Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones.

Lima, 10 de diciembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio